

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2Rumusan Masalah	9
1.3Latar Belakang Penelitian	9
1.4Kegunaan Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1Kajian Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.1
2.1.1Konsep <i>Intention to Re-Use</i>	Error! Bookmark not defined.1
2.1.2Konsep <i>E-Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.7
2.1.3Hasil Penelitian Terdahulu	24
2.2Kerangka Pemikiran.....	26
2.3Hipotesis	33
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	
3.1Objek Penelitian	35
3.2Metode Penelitian	36
3.2.1Jenis Penelitian dan Metode yang digunakan.....	36
3.2.2Operasional Variabel.....	37
3.2.3Jenis dan Sumber Data	39
3.2.4Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	40
3.2.5Teknik Pengumpulan Data	44
3.2.6Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	45
3.2.7Rancangan Analisis Data	50
3.2.8Pengujian Hipotesis.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	

4.1	Profil, Karakteristik dan Pengalaman Responden	61
4.1.1	Profil Perusahaan	61
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Karakteristik	65
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pengalaman.....	68
4.2	Tanggapan mengenai <i>E-Service Quality</i>	71
4.2.1	Tanggapan Responden mengenai <i>Availability</i>	71
4.2.2	Tanggapan Responden mengenai <i>Security</i>	72
4.2.3	Tanggapan Responden mengenai <i>Personalization</i>	74
4.2.4	Tanggapan Responden mengenai <i>Reliability</i>	75
4.2.5	Tanggapan Responden mengenai <i>Fulfillment</i>	76
4.2.6	Rekapitulasi mengenai <i>E-Service Quality</i>	77
4.3	Tanggapan mengenai <i>Intention to Re-Use</i>	79
4.3.1	Tanggapan Mengenai <i>Intention to Re-Use</i>	79
4.3.2	Rekapitulasi mengenai <i>Intention to Re-Use</i>	81
4.4	Pengaruh	83
4.4.1	Hasil Uji Asumsi Regresi	83
4.4.2	Hasil Uji Asumsi Regresi Antar OTA.....	86
4.4.3	Analisis <i>Independent Sample T-Test</i>	99
4.4.4	Pengujian Hipotesis.....	103
4.5	Pembahasan.....	106
4.5.1	Pembahasan <i>E-Service Quality</i>	106
4.5.2	Pembahasan <i>Intention to Re-Use</i>	108
4.5.3	Pembahasan Pengaruh.....	108
4.6	Implikasi Hasil Temuan Penelitian	111
4.6.1	Temuan Penelitian Bersifat Teoritik	111
4.6.2	Temuan Penelitian Bersifat Empirik	111
	BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
5.1	Kesimpulan	115
5.2	Rekomendasi.....	116
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Traffic Rank Online Travel Agent</i>	3
Tabel 1.2 Data Populasi.....	5
Tabel 2.1 Definisi <i>Intention to Re-Use</i> Menurut Para Ahli	13
Tabel 2.2 Dimensi-dimensi <i>Intention to Re-Use</i>	14
Tabel 2.3 Definisi <i>E-Service Quality</i> Menurut Para Ahli	19
Tabel 2.4 Dimensi-dimensi <i>E-Service Quality</i>	20
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Operasional Variabel	37
Tabel 3.2 Jenis dan Sumber Data.....	39
Tabel 3.3 Data Populasi.....	40
Tabel 3.4 Jumlah Anggota Sampel	43
Tabel 3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	49
Tabel 3.8 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	57
Tabel 4.1 Penawaran Jasa yang diberikan Tiket.com	64
Tabel 4.2 Berdasarkan Program Studi dan Angkatan	66
Tabel 4.3 Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	67
Tabel 4.4 Berdasarkan Kota Asal dan Uang Saku	67
Tabel 4.5 Perangkat, metode dan Tujuan Pembelian.....	68
Tabel 4.6 Pembelian, Maskapai dan Frekuensi Penggunaan	70
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai <i>Availability</i>	71
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai <i>Security</i>	73
Tabel 4.9 Tanggapan Mengenai <i>Personalization</i>	74
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i>	75
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai <i>Fulfilment</i>	76
Tabel 4.12 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden.....	77
Tabel 4.13 Tanggapan Mengenai <i>Intention to Re-Use</i>	80
Tabel 4.14 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden.....	81
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas	83
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas	84

Tabel 4.17	Hasil Pengujian Asumsi Linearitas	85
Tabel 4.18	Hasil Uji Asumsi Autokorelasi	85
Tabel 4.19	Hasil Pengujian Multikolinearitas	86
Tabel 4.20	Output Pengaruh	87
Tabel 4.21	Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)	88
Tabel 4.22	Hasil Uji Parsial (Uji T).....	88
Tabel 4.23	Output Pengaruh Pengguna Traveloka	90
Tabel 4.24	Hasil Uji Secara Simultan (Uji F) Traveloka.....	91
Tabel 4.25	Hasil Uji Parsial (Uji T) pengguna Traveloka	91
Tabel 4.26	Output Pengaruh Pengguna Tiket.com	93
Tabel 4.27	Hasil Uji Secara Simultan (Uji F) Tiket.com.....	94
Tabel 4.28	Hasil Uji Parsial (Uji T) pengguna Tiket.com	94
Tabel 4.29	Output Pengaruh Pengguna Booking.com	96
Tabel 4.30	Hasil Uji Secara Simultan Booking.com	97
Tabel 4.31	Hasil Uji Parsial (Uji T) Booking.com	97
Tabel 4.32	<i>Group Statistic</i> Skor Rata-rata	100
Tabel 4.33	<i>Group Statistic</i> Skor dimensi <i>Availability</i>	100
Tabel 4.34	<i>Group Statistic</i> Skor dimensi <i>Security</i>	101
Tabel 4.35	<i>Group Statistic</i> Skor dimensi <i>Personalization</i>	101
Tabel 4.36	<i>Group Statistic</i> Skor dimensi <i>Reliability</i>	102
Tabel 4.37	<i>Group Statistic</i> Skor dimensi <i>Fulfillment</i>	103
Tabel 4.38	<i>Independent Sample Test</i>	103
Tabel 4.39	Perbandingan <i>Independent Sample T-Test</i>	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penetrasi Pengguna Internet.....	2
Gambar 1.2 <i>Channels Overview</i>	4
Gambar 1.3 Pra Penelitian <i>Intention to Re-Use</i>	6
Gambar 2.1 Model <i>Intention to Re-Use</i>	16
Gambar 2.2 Model <i>E-Service Quality</i>	23
Gambar 2.3 Model Penelitian <i>E-Service Quality</i>	24
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 2.5 Paradigma Penelitian	32
Gambar 3.1 Regresi Linear Berganda.....	55
Gambar 4.1 Variabel <i>E-Service Quality</i> Garis Kontinum.....	79
Gambar 4.2 Variabel <i>Intention to Re-Use</i> Garis Kontinum.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

1. SK Dosen Pembimbing Skripsi
2. SK Sidang
3. Surat Izin Penelitian (Surat Balasan)
4. Lembar Proses Bimbingan Skripsi

Lampiran 2

1. Kuesioner Penelitian Secara *Offline*
2. Kuesioner Penelitian Secara *Online*

Lampiran 3

1. Kodingan Validitas Penelitian
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
3. Kodingan Penelitian X & Y

Lampiran 4

1. Uji Hipotesis Data
 - a. Uji Normalitas
 - b. Uji Heterokedastisitas
 - c. Uji Linearitas
 - d. Uji Autokorelasi
 - e. Uji Multikolinearitas
 - f. Uji Korelasi & Koefisien Determinasi
 - g. Uji F & Uji T

Lampiran 5

Riwayat Hidup (CV)